

## 「顧客満足度アンケート」の実施結果について

当組合は、地域の協同組織金融機関として、金融を通じて地域の皆様のニーズにお応えし、地域の発展に寄与することで皆様との強い信頼関係を構築し、ともに発展していきたいと考えております。

お客様のご意見をお聞かせいただき、経営に活かすことにより、なお一層皆様に親しまれる「共立信用組合」でありたいと考え、この度9度目のアンケートを実施させていただきました。

アンケートに際しましては、多くの方々から貴重なご意見を多数頂き、誠に有難うございました。アンケートの結果がまとまりましたので、ご報告させていただきます。

皆様からお寄せいただいた貴重なご意見・ご要望を全役職員が共に受け止めて、今後大いに活かしていくと共に、地域の皆様の身近な金融機関としてお役に立てるよう努めてまいりますので、今後とも宜しくお願い申し上げます。

(本アンケートは、当組合でお取引をいただいております480名の方々に郵送させて頂き369通について集計したものです)

平成30年3月吉日

共立信用組合

平成29年度

顧客満足度アンケート

職業		会社員	会社役員	自営業者	専業主婦	その他	無回答	合計
	合計	38	91	61	99	64	16	369
	構成比	10.30%	24.66%	16.53%	26.83%	17.34%	4.34%	100.0%

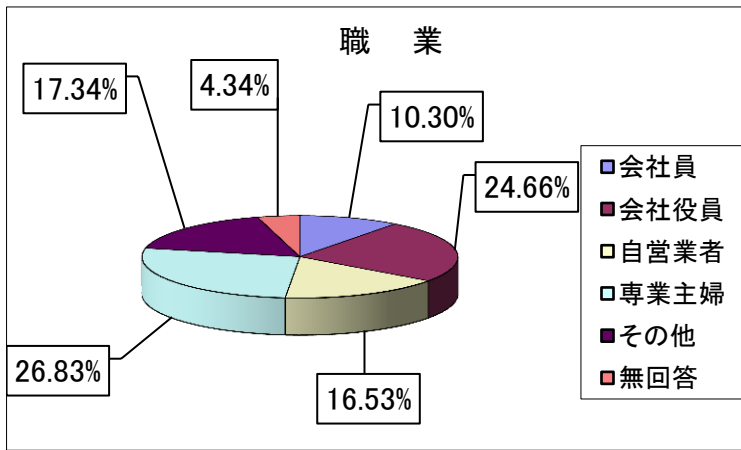
性別		男性	女性	無回答	合計
	合計	121	186	62	369
	構成比	32.79%	50.41%	16.80%	100.0%

年齢		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	無回答
	合計	0	1	4	36	49	106	161	12
	構成比	0.00%	0.27%	1.08%	9.76%	13.28%	28.73%	43.63%	3.25%

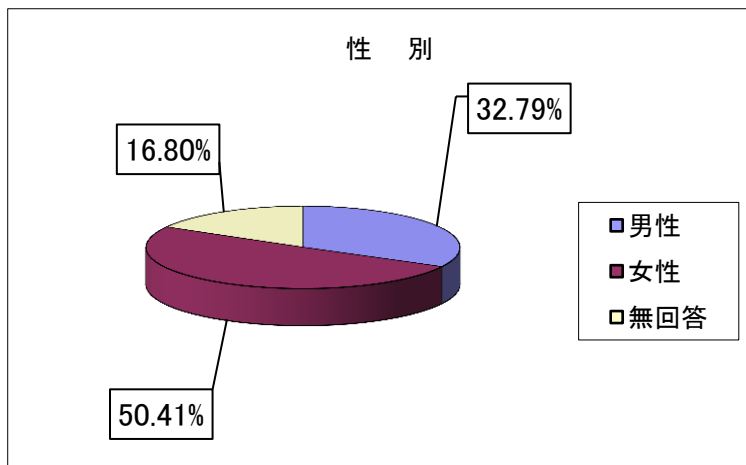
			良い	普通	悪い	分からない	無回答	合計
1	渉外担当者・窓口の挨拶はいかがですか	合計	265	86	3	12	3	369
		構成比	71.82%	23.31%	0.81%	3.25%	0.81%	100.0%
2	身だしなみはきちんとしておりますか	合計	263	94	0	9	3	369
		構成比	71.27%	25.47%	0.00%	2.44%	0.81%	100.0%
3	店内の整理・整頓はいかがですか	合計	208	108	0	49	4	369
		構成比	56.37%	29.27%	0.00%	13.28%	1.08%	100.0%
4	手続きの正確性・速さはいかがですか	合計	197	145	5	15	7	369
		構成比	53.39%	39.30%	1.36%	4.07%	1.90%	100.0%
5	渉外担当者・窓口は相談しやすいですか	合計	204	123	2	33	7	369
		構成比	55.28%	33.33%	0.54%	8.94%	1.90%	100.0%
6	渉外担当者の訪問頻度、訪問時間はいかがですか	合計	197	140	6	21	5	369
		構成比	53.39%	37.94%	1.63%	5.69%	1.36%	100.0%
7	約束を守り実行していますか	合計	261	80	3	19	6	369
		構成比	70.73%	21.68%	0.81%	5.15%	1.63%	100.0%
8	商品説明などわかりやすいですか	合計	173	152	2	33	9	369
		構成比	46.88%	41.19%	0.54%	8.94%	2.44%	100.0%
9	ご相談やご質問にキチンとお応え出来ていますか	合計	218	120	3	20	8	369
		構成比	59.08%	32.52%	0.81%	5.42%	2.17%	100.0%
10	お客様へのご提案はいかがですか	合計	139	188	4	32	6	369
		構成比	37.67%	50.95%	1.08%	8.67%	1.63%	100.0%
11	地域の皆様に役に立っていますか	合計	179	131	0	52	7	369
		構成比	48.51%	35.50%	0.00%	14.09%	1.90%	100.0%
12	魅力のある商品やサービスをご提供していますか（預金・融資商品、サービス）	合計	129	175	9	45	11	369
		構成比	34.96%	47.43%	2.44%	12.20%	2.98%	100.0%

			ない	時々ある	よくある	来店したことが無い	無回答	合計
13	ご来店の際、長時間お待たせすることはありますか	合計	257	48	4	54	6	369
		構成比	69.65%	13.01%	1.08%	14.63%	1.63%	100.0%

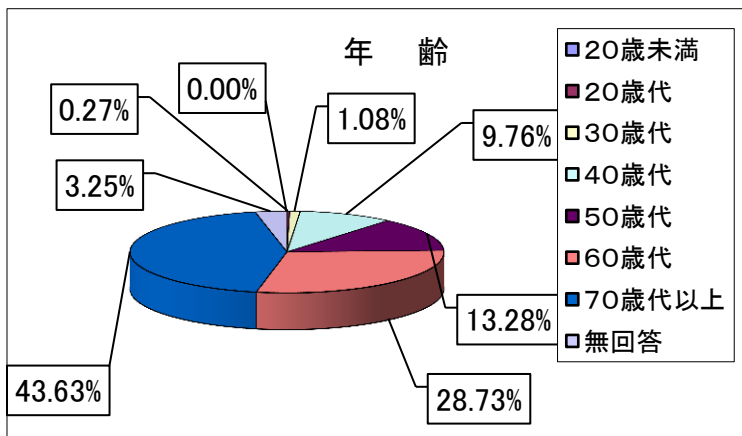
			使いやすい	普通	使いづらい	来店したことが無い	無回答	合計
14	ATMコーナーは利用しやすいですか	合計	110	172	13	66	8	369
		構成比	29.81%	46.61%	3.52%	17.89%	2.17%	100.0%



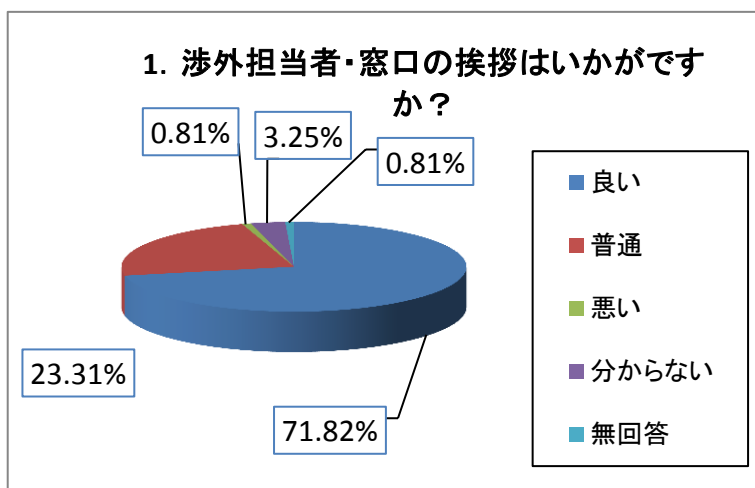
今回のアンケートを実施したお客様のご職業は、地元企業経営者並びに自営業者の皆様のご回答と共に、会社員、会社役員、専業主婦、その他の皆様で95.66%のご回答を頂きました。無回答が4.34%でした。



アンケートを実施したお客様の性別内訳は「男性」32.79%・「女性」50.41%「無回答」16.80%の結果と成りました。

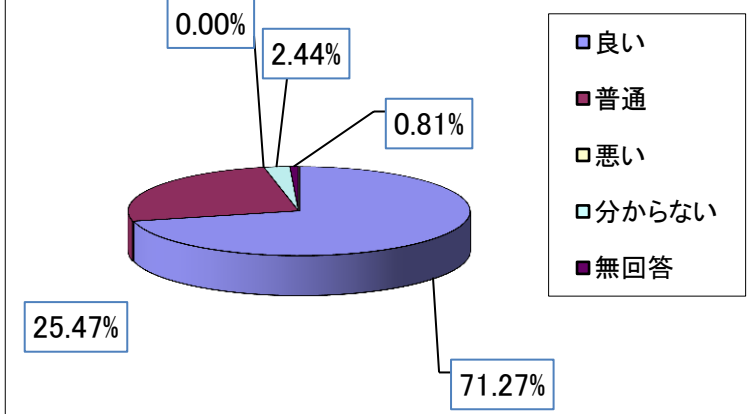


アンケートの回答年齢層として60歳代から60歳代以上の方が72.36%を占めております。



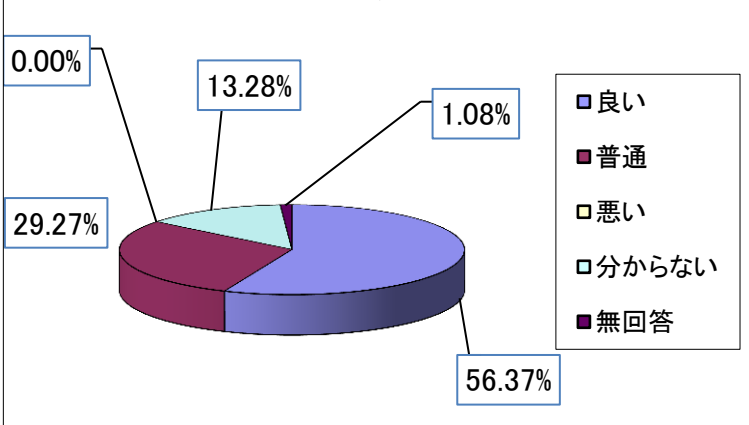
「良い・普通」が95.13%、「悪い」が0.81%、「分からない」が3.25%のご回答を頂きました。挨拶はマナーの基本です。100%の方々にご満足いただけるよう心掛けてまいります。

## 2. 身だしなみはきちんとしておりますか？



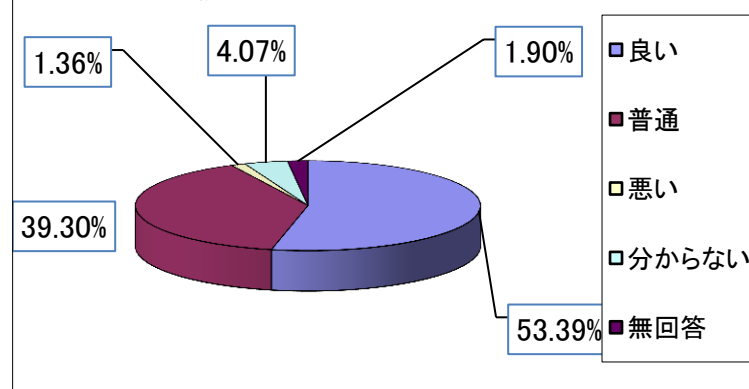
「良い・普通」が96.74%、「悪い」が0%、「分からない」が2.44%のご回答を頂きました。金融マンである前に一社会人として先ず始めに身だしなみは、非常に重要な要素であります。今後は十分注意をし、100%の方々にご満足いただけるよう心がけてまいります。

## 3. 店内の整理・整頓はいかがですか？



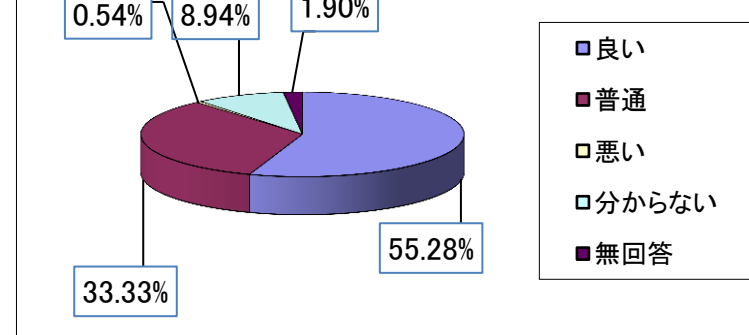
「良い・普通」が85.64%、「悪い」が0.00%、「分からない」が13.28%のご回答を頂きました。整理・整頓を心掛け、お客様に気持ち良くご来店していただける様に致します。

## 4. 手続きの正確性・速さはいかがですか？



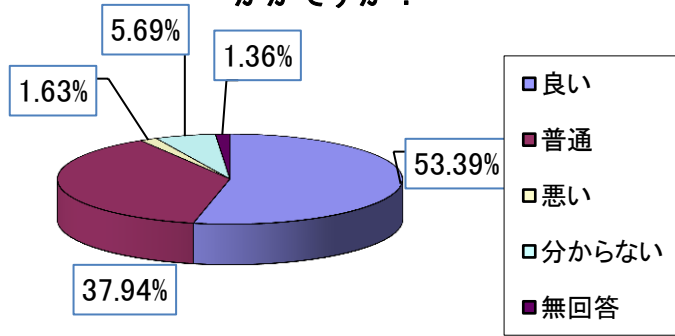
「良い・普通」が92.69%、「悪い」が0.00%、「分からない」が4.07%のご回答を頂きました。事務処理の正確性・速さは、非常に重要な要素でありますので、悪いは0.00%に出来る様に致します。テキパキとした迅速な対応と一層正確な事務処理に心がけ、お客様満足度の向上に努力してまいります。

## 5. 渉外担当者・窓口は相談しやすいですか？



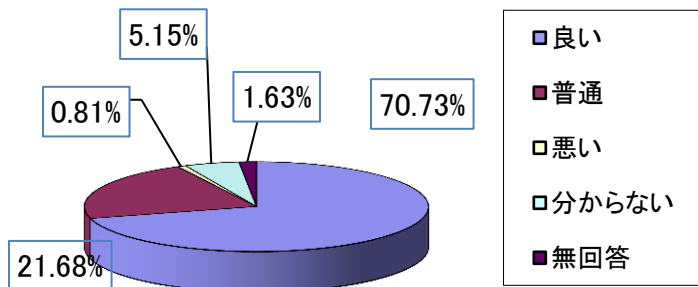
「良い・普通」が88.61%、「悪い」が0.54%、「分からない」が8.94%のご回答を頂きました。お客様にとって、こころの拠り所の組合を目指し、困った時には一番に相談したいと思って頂ける様に努力致します。

### 6. 渉外担当者の訪問頻度、訪問時間はいかがですか？



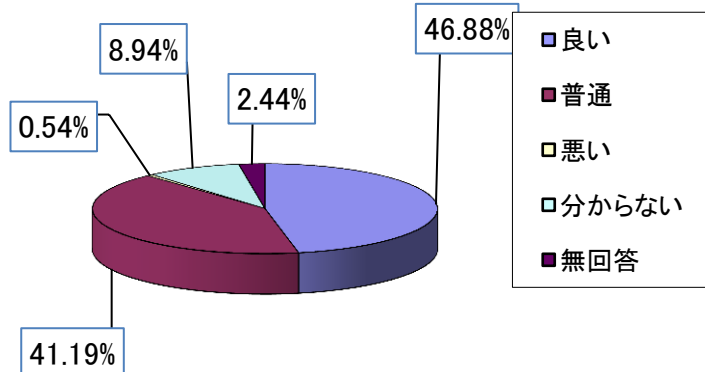
「良い・普通」91.33%、「悪い」が1.63%、「分からない」が5.69%のご回答を頂きました。

### 7. 約束を守り実行していますか？



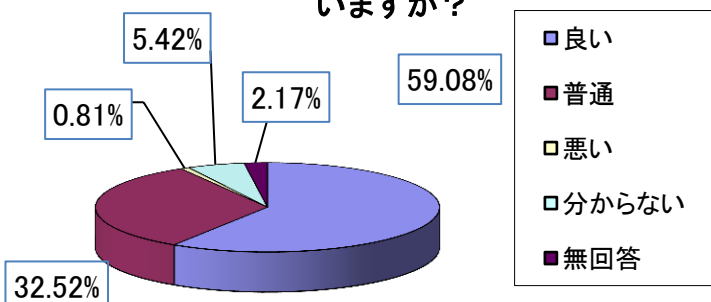
「良い・普通」92.41%、「悪い」が0.81%、「分からない」が5.15%のご回答を頂きました。約束は守らないと信用問題に発展致しますので、100%の方にご満足いただける様に努力致します。

### 8. 商品説明などわかりやすいですか？



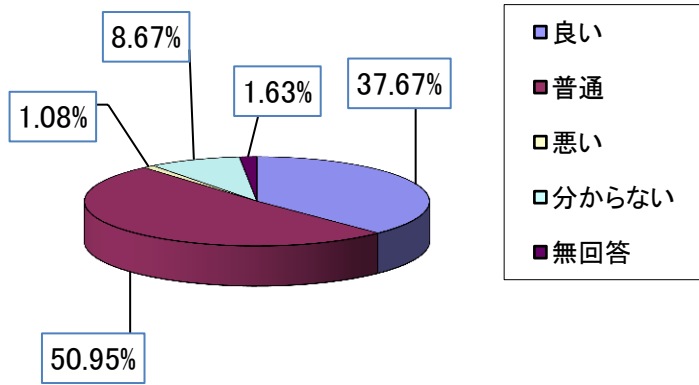
「良い・普通」88.07%、「悪い」が0.54%、「分からない」が8.94%のご回答を頂きました。わかりやすい説明をするには、一番はお客様の目線に立った説明であると思いますので、今後は100%の方にご満足いただける様改善に努めます。

### 9. ご相談やご質問にキチンとお応えできていますか？



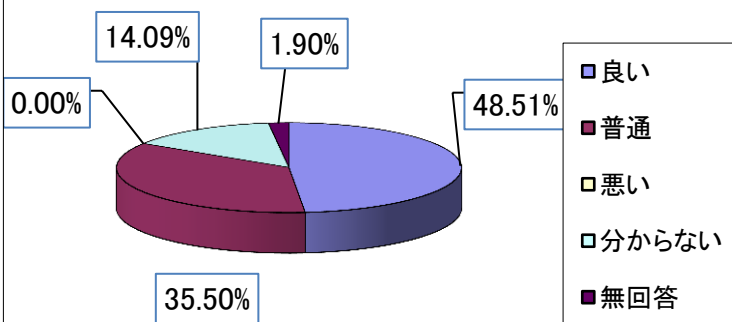
「良い・普通」91.6%、「悪い」が0.81%、「分からない」が5.42%のご回答を頂きました。お客様のご相談や質問お応えできないと、お客様に不信感を与えてしまいます。いつでもお応え出来る様、勉強会を実施し改善に努めます。

### 10.お客様へのご提案はいかがですか？



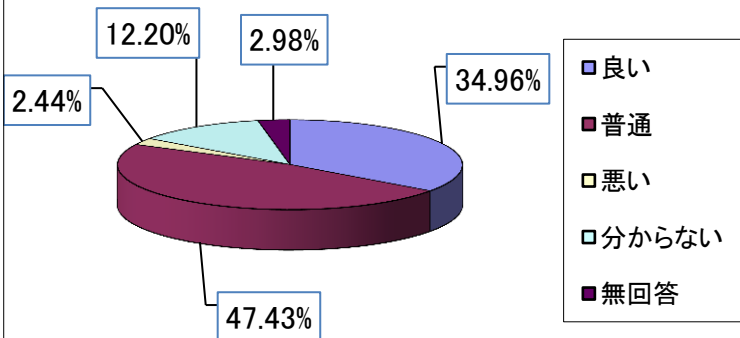
「良い・普通」88.62%、「悪い」が1.08%、「分からない」が8.67%のご回答を頂きました。お客様がどんな提案を望んでいるか耳を傾け、真の会話出来る様、努力して参ります。

### 11.地域の皆様に役に立っていますか？



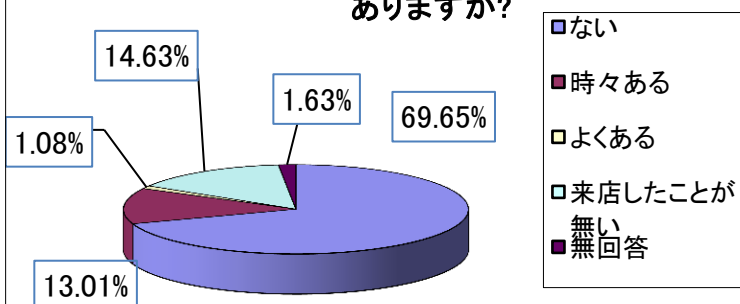
「良い・普通」84.01%、「悪い」が0.00%、「分からない」が14.09%のご回答を頂きました。地元のお客様に少しでも役立つ様努力して参ります。

### 12.魅力のある商品やサービスをご提供していますか(預金・融資商品・サービス)?



「良い・普通」82.39%、「悪い」が2.44%、「分からない」が12.20%のご回答を頂きました。常にお客様のニーズに応えられる様、魅力ある商品や様々なサービスの提供を積極的に行います。

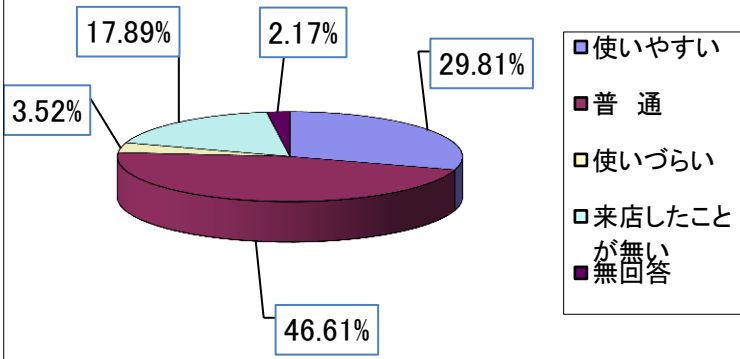
### 13.ご来店の際、長時間お待たせすることはありますか？



「ない」が69.65%で14.09%の方が「時々ある・よくある」とご回答を頂きました。

今後共、業務の効率化等を行ない、長時間お待たせする事が無い様、心掛けてまいります。

#### 14.ATMは利用しやすいですか？



「使いやすい」の29.81%「普通」が46.61%であり「使いづらい」が3.52%のご回答を頂きました。

大半のお客様にはご満足いただいておりますが、利用しやすいATMコーナーづくりを心掛けます。